



LABORATORIO ANALISI VILLA DEI PINI

VIALE DEI PINI, 31
62012 Civitanova Marche
Tel. 0733.1930310

LABORATORIO ANALISI GAMMA

VIA G. GABRIELLI, 46
61032 Fano (PU)
Tel. 0721.805501

Sanatrix Gestioni S.R.L. - Viale dei Pini 31, Civitanova Marche (MC)

Società a Socio Unico soggetta a Direzione e Coordinamento Art. 2497 C.C. KOS S.p.A. - Via Durini, 9 - 20121 Milano

Direttore responsabile: Dr.ssa Clelia Perfetti – Medico

1	09/06/2025	Aggiornamento			
Rev.	Data	Motivo	Redatto Servizio Qualità	Verificato Direzione Sanitaria	Approvato Direttore Struttura

Controllo delle Revisioni

Revisione	Data	Motivo del Cambiamento	Archivio
0	12/10/2022	Prima emissione	Elettronico/cartaceo
1	09/06/2025	Aggiornamento	Elettronico/cartaceo
2	19/01/2026	Inserimento contributi e volumi di prestazioni	Elettronico/cartaceo

La presente carta dei servizi è stata redatta tenendo conto dei consigli e delle indicazioni preziose provenienti, innanzitutto, dall'analisi della Customer Satisfaction, che per noi è uno spazio importante dedicato al nostro utente, in cui può esprimere liberamente e anonimamente i suoi giudizi e commenti, e poi dai contributi della Croce Rossa Italiana – Comitato di Porto Potenza Picena e dall'Associazione Cavalli delle Fonti ODV di Civitanova Marche, che da angolazioni diverse, ci hanno consentito di ampliare la nostra visuale e realizzare una carta dei servizi più in linea con le aspettative di tutti gli stakeholder.

Ringraziamo sentitamente sia la CRI di Porto Potenza Picena che la Cavalli delle Fonti ODV per la loro partecipazione e attraverso la pubblicazione sul sito invitiamo tutti ad inviarci i loro contributi, ringraziandoli anticipatamente.

Il Direttore di Struttura



Croce Rossa Italiana
Comitato di Porto Potenza Picena



IL CITTADINO DIRITTI E DOVERI

Diritti

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

Doveri

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del laboratorio e dei punti prelievo considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il laboratorio ed i punti prelievo ai fini della fornitura del servizio alla propria clientela, tiene conto dei principi fondamentali quali:

Uguaglianza: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità: a tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nel laboratorio.

Continuità: ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta: ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente al laboratorio accreditato prescelto.

Partecipazione: è garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e le strutture adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi ha come obiettivo e scopo di rendere note le caratteristiche dei principali servizi che il laboratorio ed i punti prelievo offrono alla propria clientela oltre che di definire i criteri di qualità e gli aspetti tecnico-operativi-gestionali che hanno una particolare importanza nella realizzazione del processo lavorativo necessario alla fornitura del servizio.

La carta dei servizi è, quindi, uno strumento informativo e di comunicazione con il cliente attraverso il quale il laboratorio ed i punti prelievo promuovono la collaborazione per un miglioramento continuo del servizio stesso. Il cliente, infatti, non è solo un utilizzatore del servizio di analisi, ma, fondamentale, è un protagonista dello stesso e, in quanto tale, contribuisce alla sua qualità nel tempo.

La qualità del servizio del laboratorio dipende in modo significativo dal contributo e dal comportamento del cliente che svolge un ruolo attivo, in quanto i comportamenti individuali quali,

chiarezza nelle richieste, rispetto delle prescrizioni pre-analitiche (alimentazione, tempi e modi di raccolta campione) e generalmente il rispetto delle regole comportamentali e contrattuali contribuiscono in modo estremamente significativo alla qualità del processo lavorativo e di conseguenza del servizio erogato.

I nostri laboratori e punti prelievi, pur non esercitando attività di didattica e ricerca, si impegnano a garantire l'erogazione di prestazioni sanitarie di elevato standard qualitativo attraverso l'impiego di tecnologie elettromedicali all'avanguardia, gestite secondo rigorosi protocolli di sicurezza e precisione. L'evoluzione tecnologica del settore, in vista del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate, viene costantemente monitorata e le apparecchiature, quindi, vengono selezionate in base ai più recenti standard di efficacia clinica. Ogni nuovo dispositivo viene integrato nel sistema gestionale sanitario per garantire la tracciabilità del dato assicurando che ogni esame sia correttamente refertato e archiviato.

Il Laboratorio d'analisi svolge la sua attività nel territorio dell'intera regione Marche con l'obiettivo di effettuare analisi chimico-cliniche, batteriologiche ed immunologiche nel rispetto della normativa di buona pratica di laboratorio e perseguendo il fine di fornire al proprio cliente una pronta e sicura risposta alle sue esigenze.

L'interesse principale del laboratorio è **la soddisfazione della propria clientela:**

- fornendo risposte analitiche controllate al fine di garantire che la qualità sia congruente con situazione clinica del cliente;
- rispettando i tempi di esecuzione delle analisi e quindi di risposta.

Il laboratorio ed i punti prelievo hanno come obiettivo quello di fornire un servizio migliore possibile, curando nella fase:

Pre-analitica: l'accoglienza con delle ampie e confortevoli sale d'attesa prive di qualsiasi barriera architettonica o con la possibilità di effettuare le prenotazioni a mezzo telefonico, la disposizione e la professionalità del personale in accettazione, l'assistenza clinica (comportamenti da tenere prima del prelievo), medica in fase di prelievo del campione. È cura del laboratorio dare, ai fini della trasparenza, tutte le informazioni relative alle modalità contrattuali (tempi di risposta e costi).

Analitica: la qualità del processo lavorativo del laboratorio attraverso: la scelta di fornitori qualificati, la partecipazione e la formazione del personale, l'igienizzazione e la manutenzione della struttura e della strumentazione necessaria per le prove analitiche ed infine l'utilizzo di sistemi informatici permettendo una controllata manipolazione dei dati e risultati, l'iscrizione a programmi

di controllo intra ed inter laboratori nazionali ai fini di monitorare il livello qualitativo della struttura e di garantire l'accuratezza e la precisione del dato analitico.

Post-analitica: il controllo dei risultati analitici alla fine di ogni seduta, la chiarezza del referto da dare al cliente, l'assistenza nella fase di consegna della risposta ai fini di una maggiore comprensibilità dei dati e la rintracciabilità degli esami nel tempo. Il laboratorio fornisce ai clienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione di documentazione tecnica (metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati. In caso di esami effettuati in service, su richiesta dell'utente, viene fornita l'identificazione della struttura che ha effettuato l'esame. Il laboratorio è dotato di apposito responsabile che fornisce una tempestiva segnalazione al paziente o a un suo esplicito delegato qualora si presentassero situazioni di rischio per la salute della persona o non conformità del campione ricevuto. Il laboratorio analisi ed i punti prelievo assicurano la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che comunica alla propria clientela tramite l'ufficio legale preposto del gruppo Kos S.p.A.

ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGABILI

Il laboratorio offre alla propria clientela un servizio di monitoraggio dello stato di salute e benessere della persona attraverso indagini diagnostiche chimico-cliniche in vitro che vengono realizzate con l'esecuzione di esami chimici, immunologici e batteriologici su campioni biologici di origine umana mirati all'individuazione rapida ed accurata di stati anomali e/o patologici che, se precocemente affrontati con appropriate cure, possono essere risolti od almeno contenuti, con minor danno possibile per l'organismo.

Gli esami eseguiti nella struttura sono di:

- Chimica clinica
- Immunometria
- Batteriologia
- Ematologia
- Coagulazione

Per maggiori informazioni esiste comunque un elenco completo con tutte le prestazioni erogabili e relativi prezzi che può essere richiesto al personale CUP.

I soggetti in terapia farmacologia o che fanno uso frequente di farmaci analgesici ed anti-infiammatori sono pregati di comunicarlo prima del prelievo o prima della consegna del campione. Qui di seguito si vogliono dare alcune informazioni per una corretta esecuzione del prelievo e delle modalità di raccolta dei campioni biologici. I campioni biologici (feci ed urine) non raccolti e/o conservati diversamente da quanto qui di seguito descritto, possono essere rifiutati se non è possibile garantire la corretta esecuzione delle analisi e la validità della risposta.

Sangue: digiuno da almeno 12-14 ore dal prelievo è concessa l'acqua – nei giorni precedenti al prelievo evitare stress particolari (fisici ed emotivi) abuso di sostanze alimentari particolarmente grasse e di difficile digestione.

Urine: raccogliere le urine esclusivamente della mattina che devono essere consegnate entro due ore. Utilizzare un contenitore pulito che non contenga residui di altre sostanze. È preferibile utilizzare contenitori monouso anche non sterili acquistati in farmacia. Trattare il campione con cura durante il trasporto. Evitare la sera antecedente la raccolta l'assunzione di alimenti ricchi di sali minerali (verdure e frutta cotte).

Urinocoltura: attenersi alle stesse modalità descritte nel punto precedente, facendo attenzione di utilizzare un contenitore sterile e di provvedere alla raccolta esclusivamente della parte centrale della minzione, scartando l'inizio e la fine. È necessario, prima della raccolta del campione, un'igienizzazione degli organi esterni, evitando l'uso di prodotti aggressivi e battericidi che possono alterare la carica microbica dell'urina. Trasportare evitando fuoriuscite ed inquinamenti e consegnare al laboratorio il campione entro un'ora dalla raccolta per evitare un'esagerata crescita batterica. Se è in corso una terapia antibiotica avvisare preventivamente.

Urine 24 ore: utilizzare un recipiente capiente (2-3 Litri) capace di raccogliere le minzioni delle 24 ore. Raccomandazioni specifiche vengono fornite in funzione del tipo di analita da determinare. Al momento dell'inizio della raccolta svuotare la vescica. Da ora raccogliere tutte le urine emesse per tutte le 24 ore seguenti.

Raccolta feci: Raccogliere il campione in un recipiente sterile adatto senza commistione con urina. I campioni se non consegnati entro un'ora dalla raccolta vanno conservati in frigorifero. Attenersi alle raccomandazioni qui di seguito esposte per le diverse necessità di analisi.

Feci per parassiti: Raccogliere il campione in un recipiente adatto senza commistione con urina. Campione raccolto fresco.

Feci per sangue occulto: Raccogliere il campione in un adatto recipiente senza commistione con urina. Eventuali infiammazioni locali vanno precedentemente comunicate.

Coprocoltura: Raccogliere il campione in un recipiente sterile adatto senza commistione con urina. Evitare l'assunzione di antibiotici da almeno da 5 giorni.

Tamponi: uretrale, vaginale, oculare, auricolare e faringeo: non assumere antibiotici e disinfettanti topici. Per il tampone faringeo inoltre è preferibile non assumere alimenti prima del prelievo onde evitare stimoli emetici. Per il tampone all'apparato uro-genitale evitare nelle 12 ore precedenti il prelievo l'uso di lavande interne ed astenersi per le 24 ore precedenti dall'avere rapporti sessuali.

Prova Gravidanza: la prova immunologica di gravidanza su urine va eseguita sulla minzione della mattina o sulle urine che siano in vescica da almeno 5/6 ore.

Liquido seminale: Utilizzare contenitore sterile se l'analisi prevede la spermicoltura. I tempi di consegna devono essere entro 30 minuti dalla raccolta, evitando shock termici.

Quando l'analisi viene eseguita per l'accertamento della fertilità è opportuno che venga mantenuto prima della raccolta un periodo di astinenza di 3 giorni. Lo sperma dovrà essere raccolto solo per masturbazione. Se l'analisi prevede l'accertamento di infezioni non occorre alcun periodo di astinenza.

Curva glicemica: Digiuno

Saliva ed espettorato: Lavare la bocca, pulire i denti ed eseguire un gargarismo, sciacquare molto bene con acqua. Raccogliere la saliva o l'espettorato in un contenitore sterile. La raccolta dell'escreato deve essere eseguita subito dopo il risveglio mattutino.

Prelievo da lesione cutanea: Non applicare pomate e medicinali vari per le precedenti 12 ore.

ORARI DI APERTURA E RILASCIO REFERTI PUNTI PRELIEVO

VILLA DEI PINI

Viale dei Pini, 31 - 62012 Civitanova Marche (MC)

Telefono: 0733 1930310

Email: *cassacup.villapini@kosgroup.com*

Orario di accesso: dal lunedì al sabato: 7:30 – 19:30

Orario accettazione e prelievo: dal lunedì al sabato: 07:30 – 09:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.
Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione.

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti: dal lunedì alla domenica: 7:30 – 19:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione.

Nel rispetto del G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

BIEMME

Via Matteotti, 9 - 62022 Castelraimondo (MC)

Telefono: 0737 641578

Email: *biemme@kosgroup.com*

Orario di accettazione e prelievo:

dal lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: 7:30 - 9:30

giovedì, sabato: 7:30 – 10:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione.

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

lunedì, mercoledì, venerdì: 10:30 – 12:30 / 15:00 – 16:30

martedì, giovedì, sabato: 10:30 – 12:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione

Nel rispetto de G.D.P.R. 679/2016, i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

DELTA

Via degli Orti, 24 - 62017 Porto Recanati (MC)

Telefono: 071 9798989

Email: *delta@kosgroup.com*

Orario di accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato: 7:30 - 10:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

lunedì, mercoledì, venerdì: 10:30 – 12:30 / 15:00 – 16:30

martedì, giovedì, sabato: 10:30 – 12:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione

Nel rispetto del G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

ISTITUTO SANTO STEFANO

Via Aprutina, 217 - 62018 Porto Potenza Picena (MC)

Telefono: 800 692757

Email: *poliambulatorio.santostefano@kosgroup.com*

Orario di accettazione e prelievo:

dal lunedì al venerdì: 7:45 - 09:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

dal lunedì al venerdì: 8:00 – 19:00

sabato: 8:00 – 12:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione

Nel rispetto del G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

SALUS**Viale Piave, 36 - 62100 Macerata (MC)****Telefono: 0733 184841****Email: *salus@kosgroup.com*****Orario di accettazione e prelievo:**

dal lunedì al sabato: 7:30 – 10:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione.

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

dal lunedì, mercoledì, venerdì: 10:30 – 12:30 / 15:00 – 16:30

martedì, giovedì, sabato: 10:30 – 12:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione.

Nel rispetto del G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

VILLALBA

Via Jacopo Robusti, 37 - 62100 Macerata (MC)

Telefono: 0733 1930310

Email: *poliambulatorio.villalba@kosgroup.com*

Orario di accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato: 7:30 – 9:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione.

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

dal lunedì al venerdì: 10:00 – 19:00

sabato: 10:00 – 13:00

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione.

Nel rispetto del G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

TREIA

Via Vignati, 23 - 62010 Treia (MC)

Telefono: 0733 184841

Email: salus@kosgroup.com

Orario di accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato: 7:30 – 10:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione.

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

dal lunedì, mercoledì, venerdì: 10:30 – 12:30 / 15:00 – 16:30

martedì, giovedì, sabato: 10:30 – 12:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione.

Nel rispetto del G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

GAMMA

Via Gabrielli Gabrielangelo, 46 - 61032 Fano (PU)

Telefono: 0721 805501

Email: *gamma@kosgroup.com*

Orario di accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato: 7:30 - 10:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione.

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

lunedì, mercoledì, venerdì: 10:30 – 12:30 / 15:00 – 16:30

martedì, giovedì, sabato: 10:30 – 12:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione

Nel rispetto della G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

SELEMAR

Via Bocca Trabaria Sud, 2 - 61029 Urbino (PU)

Telefono: 0722 911401

Email: *selemar@kosgroup.com*

Orario di accettazione e prelievo:

dal lunedì al sabato: 7:30 - 10:30

I prelievi per esami cui non necessita il prelievo di sangue a digiuno, anche oltre il suddetto orario.

Il laboratorio effettua prelievi domiciliari su richiesta e prenotazione.

Al momento del prelievo vengono forniti all'utente i tempi di risposta ed il giorno del ritiro del referto. Particolari urgenze devono essere esplicitate dall'utente in fase di accettazione.

Orario ritiro referti:

lunedì, mercoledì, venerdì: 10:30 – 12:30 / 15:00 – 16:30

martedì, giovedì, sabato: 10:30 – 12:30

On line: rivolgersi all'accettazione per informazioni e attivazione.

Nel rispetto del G.D.P.R. 679/2016 i dati anagrafici e la scheda sanitaria del paziente vengono immessi nella memoria del computer con l'accesso riservato al solo personale del laboratorio.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Il personale in accettazione fornisce tutte le informazioni relative agli orari di apertura, al pagamento delle prestazioni alle modalità di raccolta campioni e di prelievo ed alle indagini diagnostiche.

Accettazione: è richiesto:

- Documento di riconoscimento valido
- Nome, cognome e data di nascita dell'assistito
- Numero di tessera sanitaria e/o codice fiscale dell'assistito con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Tipo della prestazione richiesta
- Quesito diagnostico. Ogni impegnativa non dovrà contenere richieste per non più di 8 esami.
- Timbro, firma e data del medico

Riservatezza: al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del G.D.P.R. 679/2016, circa il trattamento dei dati sensibili.

Reclami: per qualsiasi inconveniente, disservizio o reclamo si può compilare il modulo presente in ogni struttura e consegnarlo al personale che dovrà dare risposta o predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni: il pagamento può essere effettuato in contanti, bancomat o carta di credito prima dell'esecuzione delle prestazioni. Gli utenti non esenti sono tenuti al pagamento di assistenza medica specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto. Per prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'accettazione del laboratorio, il relativo tariffario. Il personale fornirà ogni chiarimento necessario.

Liste di attesa: per alcune prestazioni, nell'impossibilità di una immediata erogazione per necessità di programmazione del laboratorio potranno essere create liste di attesa.

VOLUMI DI PRESTAZIONI

Dal punto di vista economico la rete di laboratori è concepita come una unica Business Unit denominata Polo Analisi Cliniche. Come tale il Business Plan viene costruito a livello aggregato mentre il budget dell'anno corrente declinato poi per singolo punto prelievi. Il Piano strategico viene aggiornato ogni anno alla luce delle dinamiche normative e non che influiscono sull'attività.

Di seguito il piano strategico a partire dal consuntivo 2023, Pre-closing 2024, budget 2025 ed anni futuri fino al 2035.

Totale Acute care	2023	2FC 2024	BDG 2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Attività Laboratorio Analisi	4.637	4.808	4.959	5.103	5.245	5.365	5.482	5.599	5.701	5.790	5.880	5.972	6.066
SSN regione	1.763	1.644	1.634	1.643	1.651	1.659	1.667	1.676	1.684	1.692	1.700	1.708	1.716
Extra Regione	21	21	24	24	24	24	24	25	25	25	25	25	25
Ticket	865	804	781	785	789	793	797	801	805	809	812	816	820
Solventi	1.967	2.339	2.520	2.651	2.781	2.889	2.993	3.098	3.188	3.265	3.343	3.423	3.505

La tabella sottostante dettaglia i ricavi ipotizzati per l'anno 2025 per singolo punto prelievi con distinzione tra attività in convenzione con SSN (per pazienti regionali ed extra regionali), ticket riferito alle prestazioni convenzionate e infine attività in regime di solvenza.

KCA - 11710 - Polo Analisi Cliniche		regione		fuori regione		Ticket / Quota parte		paganti		totale	
		quantità	valore	quantità	valore	quantità	valore	quantità	valore	quantità	valore
AMBULATORIALE	VILLA DEI PINI		321.899		1.429		149.580		524.301	-	997.210
	VILLALBA		30.423		234		22.844		119.384	-	172.885
	SALUS		304.370		3.321		183.642		500.648	-	991.981
	DELTA		192.043		5.554		93.141		300.493	-	591.231
	BIEMME		161.535		2.076		34.088		279.733	-	477.431
	GAMMA		332.816		4.911		186.871		619.718	-	1.144.316
	SELEMAR		291.369		6.437		111.076		176.104	-	584.987
Total		-	1.634.455	-	23.963	-	781.244	-	2.520.360	-	4.980.041

Nel corso dell'anno, mensilmente, viene monitorato il consumo dei plafond di attività in convenzione e il raggiungimento degli obiettivi di attività solvente elaborando nel corso dell'anno due ipotesi di pre-chiusura di cui una nel mese di maggio e una nel mese di settembre.

